

▶ PONCTUALITÉ

Tout retard est pénalisant pour les autres clients.

Il est demandé au bénéficiaire du service d'être au lieu de prise en charge au minimum 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Si le conducteur prévoit un retard de plus de 10 minutes sur l'horaire fixé, MOBI MÉTROPOLE prévient le bénéficiaire du service par SMS ou téléphone. Sauf cas exceptionnel, si l'utilisateur n'est pas présent à l'horaire convenu, l'ensemble de ses réservations de la journée est suspendu. MOBI MÉTROPOLE pourra, en cas de retards répétés, suspendre les demandes de transport.

▶ QUALITÉ DE SERVICE

Nos agents de conduite sont en tenue et font preuve de courtoisie et d'amabilité. Ils adaptent l'allure du véhicule à l'environnement du trajet et tiennent compte du handicap des personnes transportées. À l'exclusion de toute autre prestation, une aide à la personne handicapée est apportée par l'agent de conduite, si besoin est, entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou de destination. Le choix des véhicules, des circuits, des itinéraires sont de la responsabilité de MOBI MÉTROPOLE. La destination ou l'horaire de la course ne peuvent être modifiés, sauf exception, et seulement après autorisation de MOBI MÉTROPOLE.

▶ SÉCURITÉ

L'accès de toute personne est subordonné au respect des conditions réglementaires en vigueur, pour que sa sécurité et celle des autres personnes transportées soient assurées. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire et sera vérifié par le conducteur ainsi que la fixation des fauteuils. Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que son comportement va représenter une gêne pour les autres utilisateurs (état d'ébriété, fumeur, agressivité, hygiène...) MOBI MÉTROPOLE ne pourra être tenu responsable de toute dégradation découlant de la manipulation de fauteuils roulants ou autres appareillages par son propre propriétaire ou par une tierce personne.

▶ ANNULATIONS OU DÉPLACEMENTS INUTILES

Pour bien fonctionner, le service à la demande impose le respect des règles décrites ci-dessus. En cas d'annulation tardive (la veille après 18h30) il sera demandé à l'utilisateur une indemnité forfaitaire fixée à 5 €. En cas d'annulation de dernier moment (moins de 4 heures avant l'heure de prise en charge) ou d'absence du bénéficiaire il lui sera demandé une indemnité forfaitaire fixée à 10 €.

Les annulations perturbent grandement le service. Un transport annulé au dernier moment est un transport qui n'est pas proposé aux autres clients. Faute de régularisation par le client de ces pénalités pour annulation tardive ou pour absences répétées, MOBI MÉTROPOLE pourra suspendre l'accès au service.

▶ RENSEIGNEMENTS RÉCLAMATIONS

Les demandes de renseignement ou réclamation pourront être faites :

- Par Courriel : mobimetropole@rtm.fr
- Par courrier adressé à :
MOBI MÉTROPOLE - Centre RTM Saint Pierre - 2^{ème} étage
473 rue de Saint Pierre - 13012 Marseille

La RTM s'engage à répondre aux réclamations dans un délai maximum de 21 jours ouvrables.

▶ AUTRES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

LIMITES DU SERVICE

Sont exclus du service :

- Les transports à but thérapeutique relevant de la sécurité sociale.
- Les dessertes des écoles, collèges et lycées prises en charge et organisées par le Département.
- Les transports spécifiques pour leurs propres besoins vers des établissements spécialisés (ESAT, IME, maisons de retraite, centres spécialisés, centres d'accueil de jour ...) en particulier ceux bénéficiant d'un prix journée relevant de l'action sanitaire et sociale, compétence du Département.

TRANSPORT D'ANIMAUX ET D'OBJETS DIVERS

De manière générale, les animaux ne sont pas transportés. Les chiens guides sont admis. Les animaux domestiques de petite taille pourront être admis lorsqu'ils sont portés ou installés dans un panier. Ne sont admis que les bagages à main. Les poussettes porte provisions ou pour les enfants doivent être pliées. Les denrées alimentaires doivent être transportées dans un récipient hermétiquement fermé. Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (produits inflammables ou toxiques). Dans tous les cas, MOBI MÉTROPOLE ne pourra être tenu pour responsable des accidents causés par ces objets ou animaux. Seul leur propriétaire ou leur utilisateur sera rendu responsable.

SUSPENSIONS DE SERVICE

Les bénéficiaires du service qui ne respecteraient pas à plusieurs reprises le règlement, recevront un courrier de mise en garde dont une copie sera transmise à la commission d'accès. Si les retards ou manquements se répétaient, MOBI MÉTROPOLE pourra alors suspendre le transport de l'utilisateur indiscipliné. Un second courrier sera envoyé justifiant cette suspension et sa durée.

DISPOSITIONS PÉNALES

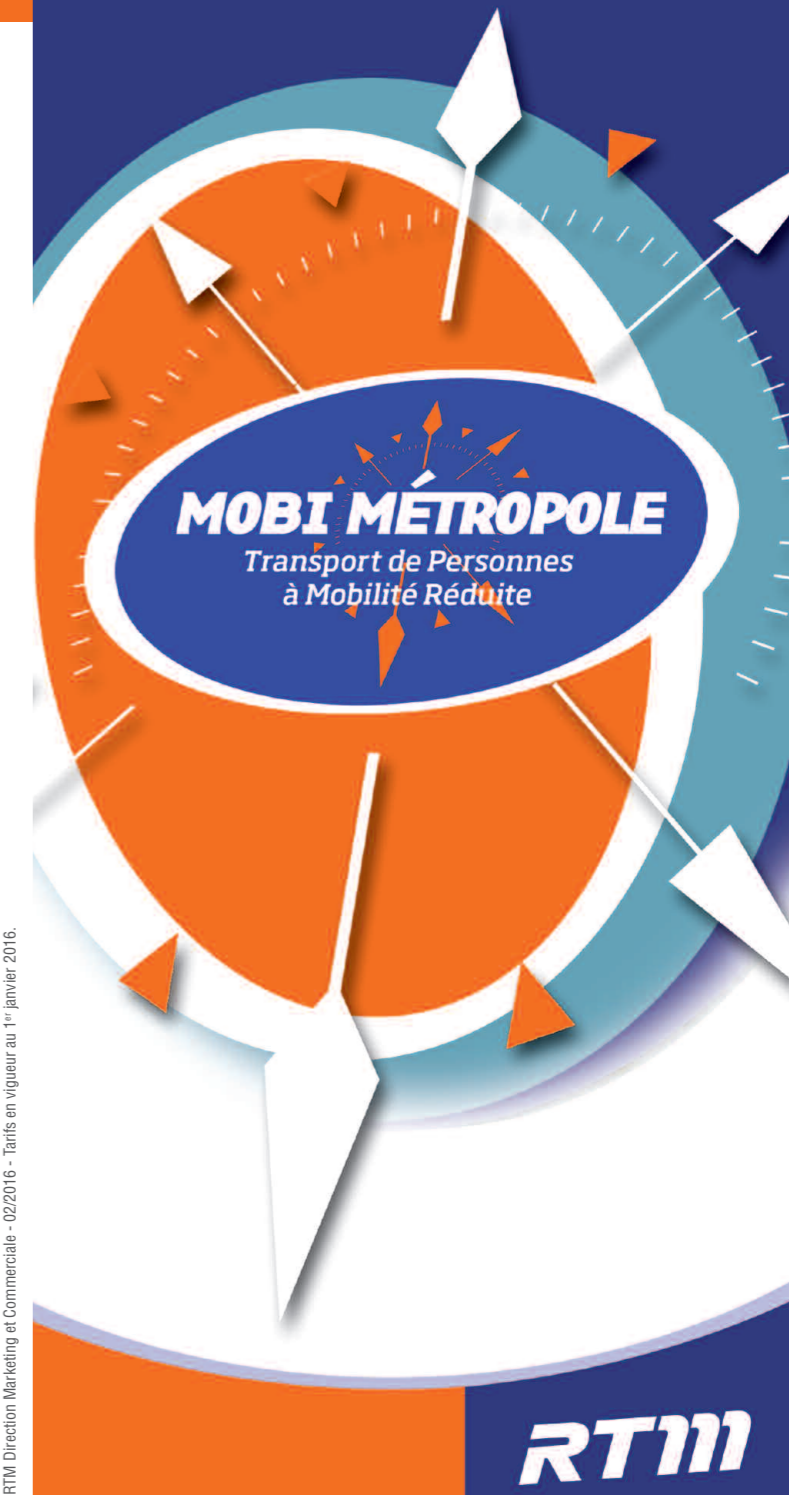
Les infractions au présent règlement dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés de la RTM, ou par les fonctionnaires de la Police Nationale, pourront donner lieu à l'application des peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur.

Date d'entrée en vigueur du présent règlement : 1^{er} Avril 2011

Le règlement complet est disponible sur demande auprès de MOBI MÉTROPOLE.

MOBI MÉTROPOLE dispose de véhicules entièrement adaptés au transport des PMR.

Chaque véhicule est équipé d'une rampe permettant un accès facile des fauteuils, d'une fixation sur rail, du verrouillage des fauteuils, de ceintures de sécurité et d'une climatisation. Nos véhicules sont aménagés, équipés et adaptés aux contraintes de mobilité de nos clients. Une garantie pour un voyage agréable et en toute sécurité.



RTM Direction Marketing et Commerciale - 02/2016 - Tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

MOBI MÉTROPOLE Service de transport public à la demande avec réservation préalable et possibilité de porte à porte, exclusivement réservé aux personnes handicapées à mobilité réduite.

Pour bénéficier du service **MOBI MÉTROPOLE** vous devez répondre aux conditions suivantes :

- 1 Résider sur le territoire de Marseille Provence Métropole.
- 2 Posséder une carte d'invalidité présentant un taux d'invalidité d'au moins 80%, délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).
- 3 Constituer un dossier qui doit être agréé par la commission d'accès à **MOBI MÉTROPOLE**.

Le formulaire peut être :

- Téléchargé sur : www.mobimetropole.fr
- Envoyé directement à votre domicile sur demande
- Retiré à l'adresse suivante :
MOBI MÉTROPOLE
Centre RTM Saint-Pierre – 2^{ème} étage
473 rue de Saint-Pierre - 13012 Marseille

Le formulaire doit être :

- Renvoyé ou déposé dûment complété à l'adresse suivante :
MOBI MÉTROPOLE
Centre RTM Saint-Pierre - 2^{ème} étage
473 rue de Saint-Pierre - 13012 Marseille

Un courrier vous notifiant la décision de la Commission d'accès* à **MOBI MÉTROPOLE** vous sera adressé.

Une fois le dossier accepté, une carte Transpass vous est envoyée, sur laquelle figure, s'il y a lieu, le besoin d'un accompagnateur*.

*Cette commission statue aussi sur la possibilité, pour le bénéficiaire du service, d'être assisté gratuitement d'un accompagnateur.

L'accompagnateur a pour rôle d'assister la personne handicapée avant la montée et après la descente du véhicule sur le trajet qu'elle effectue.

RÉSERVATION

Par **TÉLÉPHONE N° 04 91 10 59 00**

De **7h00 à 19h00 du Lundi au Samedi**

Par **COURRIEL** mobimetropole@rtm.fr

Une réponse vous sera envoyée dans les 48 heures après réception de votre message.

Les demandes de réservations doivent être effectuées à l'avance : entre 7 jours et 48h.

La confirmation du transport est faite la veille par sms.

Les demandes effectuées entre le samedi 19h et le lundi 7h, sont traitées le lundi à 9h.

La destination ou l'horaire du transport ne peuvent être modifiés le jour même qu'après autorisation de **MOBI MÉTROPOLE**.

TARIFICATION

A la montée dans le véhicule, l'utilisateur doit présenter son titre de transport ou s'acquitter du montant équivalent auprès du conducteur.

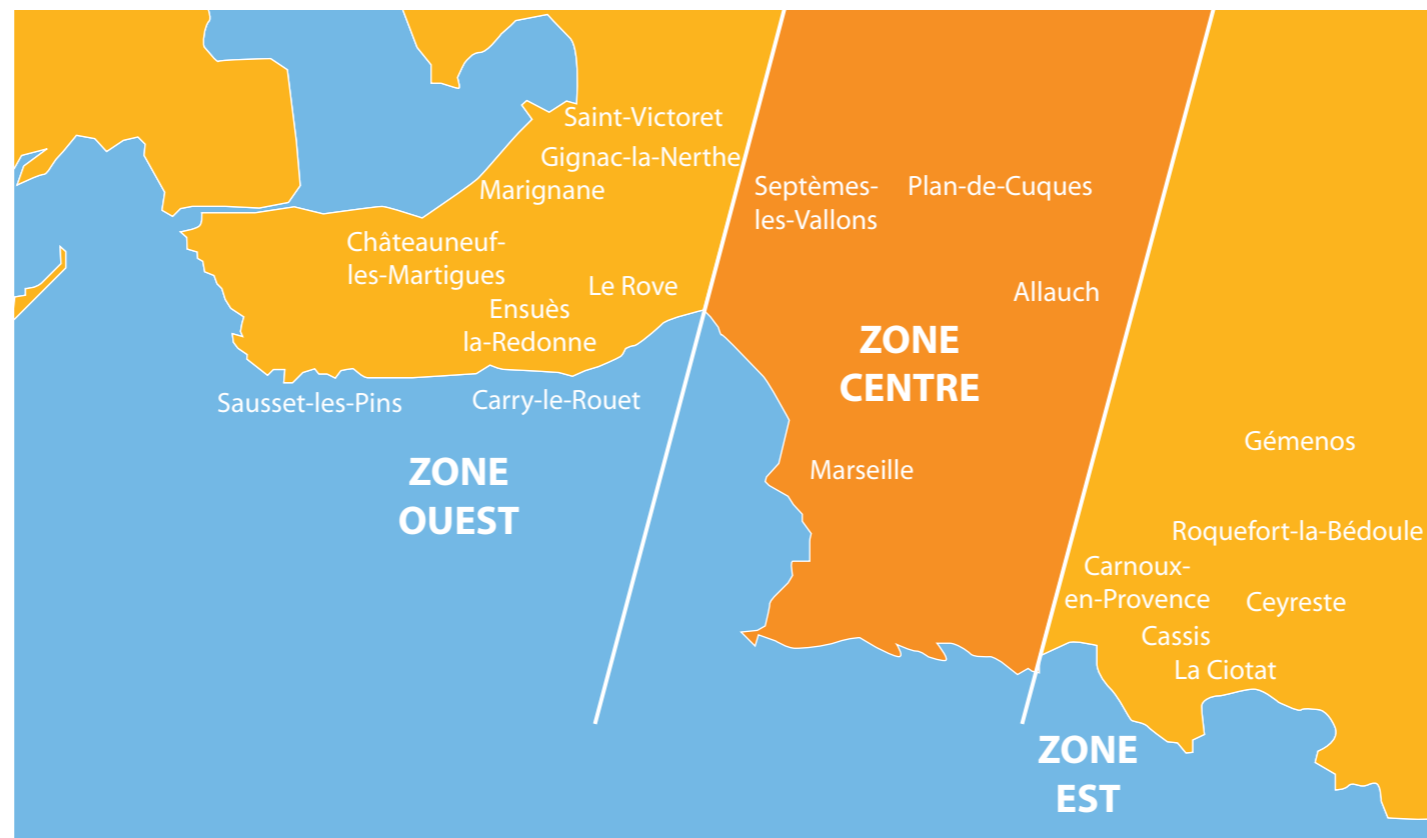
Seuls les titres délivrés par **MOBI MÉTROPOLE** sont acceptés.

Les usagers peuvent acheter les titres au conducteur ou aux points de vente suivants :

- RTM - 1 bd Voltaire 13001 Marseille
- **MOBI MÉTROPOLE** - Centre RTM Saint-Pierre - 2^{ème} étage
473 rue Saint-Pierre - 13012 Marseille.

du lundi au vendredi, 8h30 - 12h00 / 13h30 - 16h30

Les abonnements 30 jours sont en vente uniquement à **MOBI MÉTROPOLE**, Centre RTM Saint-Pierre



TARIFS EN VIGUEUR AU 1^{ER} JANVIER 2016

	1 voyage	30 jours
Zone est	0,80 €	18,80 €
Zone ouest	0,80 €	18,80 €
Zone centre	1,90 €	46,00 €
2 zones	2,10 €	46,00 €
Toutes zones		46,00 €

Gratuit pour les enfants bénéficiaires du service, âgés de moins de 10 ans. Dans la limite des places disponibles, le transport d'autres personnes pourra être assuré sur le même trajet. Ces personnes qui peuvent ne pas être des adhérentes du service, devront s'acquitter d'un titre de transport. Dans tous les cas, les accompagnateurs devront être signalés lors de la réservation.

- **Zone ouest** : Châteauneuf-les-Martigues, Sausset-les-Pins, Carry-le-Rouet, Ensues-la-Redonne, Le Rove, Gignac-la-Nerthe, Saint-Victoret et Marignane
- **Zone est** : Cassis, La Ciotat, Ceyreste, Roquefort-la-Bédoule, Gémenos et Carnoux-en-Provence
- **Zone centre** : Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons
- **2 zones** : de la zone est ou ouest à la zone centre et inversement
- **Toutes zones** : indifféremment sur les 3 zones